

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหา และแนวทางแก้ไขในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อศึกษาปัญหาในการนำการจัดการความรู้มาใช้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี และ เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขในการนำการจัดการความรู้มาใช้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed-method) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 16 คน ครู จำนวน 159 คน ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษา ใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน ที่ระดับ $e = .05$ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถามเรื่อง การศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหา และแนวทางแก้ไขในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลสุพรรณบุรี โดย แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับปัญหาในการนำการจัดการความรู้มาใช้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ โดยในแต่ละข้อสอบถามกระบวนการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ วัฒนธรรมในการจัดการความรู้ เทคโนโลยีการจัดการความรู้ และมาตรการการจัดการความรู้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t-test

สรุปผลการวิจัย

1. สถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรีมีสภาพการดำเนินงานในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการจัดการความรู้สถานศึกษาส่วนใหญ่มีวิธีการดำเนินงานที่คล้าย ๆ กัน โดยมีกำหนดเป้าหมายความต้องการในการจัดการความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใดบ้าง 2) ด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้สถานศึกษามีการใช้กระบวนการประชุมปรึกษาหารือเพื่อให้ทุกคนได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น 3) ด้านวัฒนธรรมการจัดการความรู้สถานศึกษามีการกำหนด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เป้าหมายเพื่อใช้วิสัยทัศน์เป็นตัวกำหนดกระบวนการเรียนรู้ 4) ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ สถานศึกษามีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ 5) ด้านมาตรการการจัดการความรู้สถานศึกษามีการกำหนดนโยบายในแผนพัฒนามีการกำหนดและพัฒนาตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับผลการจัดการศึกษาในมิติต่าง ๆ

2. ปัญหาในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าในภาพรวมปัญหาในการจัดการความรู้ในสถานศึกษามีเพียง 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการจัดการความรู้ไม่มีปัญหาในการพัฒนาไกลขึ้นมาเพื่อรวบรวมคนเก่งและคนดีไว้ 2) ด้านวัฒนธรรมการจัดการความรู้มีปัญหาในการสร้างคุณค่าให้แก่นักเรียนได้รับการยอมรับว่าเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของการจัดการความรู้ และการใช้วิสัยทัศน์เป็นตัวกำหนดกระบวนการเรียนรู้ 3) ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้มีปัญหาในการสนับสนุนให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยึดคนเป็นสำคัญ และอีก 2 ด้าน ถือว่ายังไม่เป็นปัญหาสำหรับสถานศึกษา คือ 1) ด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ 2) ด้านมาตรการการจัดการความรู้

3. แนวทางแก้ไขปัญหาล้วนใหญ่แล้วปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากการที่ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษายังขาดความเข้าใจในเรื่องของการนำการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในสถานศึกษาแนวทางในการแก้ไขที่สำคัญที่สุด คือ การให้ความรู้แก่ผู้ที่ปฏิบัติในการจัดการความรู้ให้มีความเข้าใจการจัดการความรู้และควรที่จะสร้างความตระหนักให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของการจัดการความรู้ และยังขาดความรู้ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีควรที่จะมีการให้ความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ด้านเทคโนโลยีและสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีได้ทุกคน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงาน ปัญหา และแนวทางแก้ไขในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลตามผลที่ได้จากการวิจัย จำนวน 3 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 สภาพการดำเนินงานในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี ประเด็นที่ 2 ปัญหาในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี ประเด็นที่ 3 แนวทางแก้ไขปัญหาในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีรายละเอียดในการอภิปรายผลตามประเด็นดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการจัดการความรู้ 2) ด้านภาวะผู้นำในการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จัดการความรู้ 3) ด้านวัฒนธรรมการจัดการความรู้ 4) ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ 5) ด้านมาตรการการจัดการความรู้

จากผลการวิจัยนี้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นกฎหมายที่ออกมาเพื่อผลักดันแนวคิด ธรรมาภิบาล (Good governance) ให้เกิดผลเป็นรูปธรรมขึ้น ในมาตรา ๑๑ กำหนดว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้ จึงเป็นที่มาของการประเมินผลงานหน่วยราชการต่างๆ โดยมีการจัดการความรู้ เป็นข้อหนึ่งด้วย หน่วยราชการไทยจำนวนมากจึงเริ่มสนใจการจัดการความรู้ จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรีมีการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการบริหารสถานศึกษาซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2549 : 3), ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2547 : 23), วิจารย์ พานิช (2547 : 4), ชนาธิป พรกุล (2544 : 17) และ อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2549 : ค) และ Cara o'Dell (บุญดี บุญญากิจ และคณะ. 2549 : 35) ที่มีแนวคิดในการดำเนินการตามองค์ประกอบของการจัดการความรู้ในองค์กรให้บรรลุผล สถานศึกษาจะบริหารจัดการให้มีการจัดการความรู้ เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาเป็นผู้มีคุณค่าควรมีการดำเนินการตามองค์ประกอบของการจัดการความรู้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของบุญคลี ปลั่งศิริ (2547 : 6) กล่าวว่าการพัฒนาสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องใช้วัฒนธรรมขององค์กรให้เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนโดยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการตามแนวคิดของสถานศึกษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จำเริญ จิตรหลัง (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา สังคมในยุคปัจจุบันได้เริ่มเข้าสู่กระแสใหม่ของการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าสังคมความรู้และ ระบบเศรษฐกิจฐานความรู้โดยใช้ความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาการผลิต โดยการ สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพบุคคลที่มีความรู้มีคุณค่าต่อองค์กร ความรู้จะกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการบ่งชี้ความสำเร็จในทุกๆ ด้าน กระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ องค์กรต้องมีการเตรียมความพร้อม เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้าง นวัตกรรมและสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยใช้ องค์ประกอบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โรงเรียนจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อาศัยปัจจัยการจัดการความรู้ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแห่งการ เรียนรู้ บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการจัดการ ความสามารถของบุคลากร และการเสริมแรง ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ทำให้เกิดสังคมฐานความรู้ในโรงเรียน

2. ปัญหาในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าในภาพรวมปัญหาในการจัดการความรู้ในสถานศึกษามีเพียง 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการจัดการความรู้ 2) ด้านวัฒนธรรมการจัดการความรู้ 3) ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ และอีก 2 ด้าน ถือว่ายังไม่เป็นปัญหาสำหรับสถานศึกษา คือ ด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ และด้านมาตรการการจัดการความรู้จากผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลวิจัยของคาวูตี ฟาสันเทียะ, มงคล อังครศรีทองกุล และวันดี สมิตอุปถัมภ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาการจัดการความรู้ของบุคลากร เพื่อสร้างกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากร รวมทั้งเพื่อพัฒนาการแก้ไขปัญหาคะบวนการจัดการความรู้ มีการดำเนินงานสามระยะ ซึ่งในระยะแรกและสุดท้าย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดในเรื่องของการพัฒนาการจัดการความรู้ของบุคลากรนั้น เกิดจากการสื่อสาร เกิดจากวัฒนธรรมในตัวเองของแต่ละบุคคล จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าสถานศึกษาสังกัดเทศบาลสุพรรณบุรีมีการดำเนินงานจัดการความรู้แต่ยังประสบกับปัญหาอยู่อีกมากน่าจะเนื่องมาจากการนำการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในสถานศึกษาซึ่งถือว่าเป็นการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการบริหารสถานศึกษา นั้นยังถือเป็นเรื่องใหม่อยู่สำหรับสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรีและทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการนำการจัดการความรู้เข้ามาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาอยู่เป็นจำนวนมากจึงส่งผลในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรียังประสบกับปัญหาในการนำการจัดการความรู้เข้ามาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา

3. แนวทางแก้ไขปัญหาคะบวนการจัดการความรู้ส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นเกิดจากการที่ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษายังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการนำการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในสถานศึกษาแนวทางในการแก้ไขที่สำคัญที่สุดคือทำให้ความรู้แก่ผู้ที่ปฏิบัติในการจัดการความรู้ให้มีความเข้าใจการจัดการความรู้และควรที่จะสร้างความตระหนักให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของการจัดการความรู้ และยังขาดความรู้ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีควรที่จะมีการให้ความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ด้านเทคโนโลยีและสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีได้ทุกคนและแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือการให้ผู้ปฏิบัติได้รับความรู้จากการที่ลงมือปฏิบัติจริงไม่ใช้การได้รับความรู้จากการเข้ารับการอบรมเพียงอย่างเดียวในทั้งนี้การจัดการความรู้ยังต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมอีกด้วยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญดี บุญญาภิกิจและคณะ (2549 : 135) เครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถถ่ายทอดข้อมูลระหว่างกลุ่มงาน และบุคลากร รวมถึงอำนวยความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ 1) เครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงความรู้ 2) เครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้

ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจุบันสถานศึกษามีหน้าที่พัฒนาคนเพื่อให้เกิดความรู้และยังเป็นสถานที่ที่พัฒนาทักษะชีวิตและการศึกษามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สถานศึกษาจึงควรที่จะมีการนำนวัตกรรมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การจัดการความรู้ถือว่าเป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยที่ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานในการจัดการความรู้ในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรีว่าการดำเนินงานในการจัดการความรู้ในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลสุพรรณบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการจัดการความรู้ 2) ด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ 3) ด้านวัฒนธรรมการจัดการความรู้ 4) ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ 5) ด้านมาตรการการจัดการความรู้ ดังนั้นผู้มีอำนาจหรือมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและพัฒนาการศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาลสุพรรณบุรี อาทิเช่น ผู้อำนวยการสถานศึกษา รวมทั้งผู้ที่รักษาการในตำแหน่งดังกล่าว ควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลสารสนเทศ (Information) ในการส่งเสริมพัฒนาการนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยที่ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานในการจัดการความรู้ในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลสุพรรณบุรีว่าในภาพรวมปัญหาในการจัดการความรู้ในสถานศึกษามีเพียง 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการจัดการความรู้ 2) ด้านวัฒนธรรมการจัดการความรู้ 3) ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ และอีก 2 ด้าน ถือว่ายังไม่เป็นปัญหาสำหรับสถานศึกษา คือ ด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ และด้านมาตรการการจัดการความรู้ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา คณะครู และบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องควรที่จะช่วยกันนำข้อมูลที่ได้มารวมกันปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ปัญหาเหล่านั้นหมดไปแต่ทั้งนี้ในการแก้ปัญหาจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุก ๆ คนและทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

1.3 จากผลการวิจัยที่ได้ ทราบข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขในการดำเนินงานในการจัดการความรู้ในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลสุพรรณบุรีดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา คณะครู และบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องควรที่จะนำแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ทดลองใช้ในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานในการจัดการความรู้ในสถานศึกษาโดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องในการเป็นผู้ปฏิบัติในการจัดการความรู้

1.4 นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ผู้อำนวยการสถานศึกษา ควรกำหนดรูปแบบการนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดรูปแบบและแนวทางในการส่งเสริมการจัดการศึกษาให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และมอบนโยบายหรือ แนวทางในการปฏิบัติให้สถานศึกษารับไปดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้เป็นผลการวิจัยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร คณะครู ในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี และผู้เชี่ยวชาญลักษณะของการสำรวจเชิงผสมผสาน ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยว่า มีตัวแปรหรือปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ (Correlation) หรือ ส่งผล (Effect) ต่อการนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาบ้าง

2.2 เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ละเอียด และแตกต่างจากการวิจัยในครั้งนี้ ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับการนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา โดยอาจจะใช้วิธีการศึกษาเป็นรายกรณี (Case study) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเจาะลึก (In-depth interview) การสังเกต (Observation) หรือเทคนิคการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus groups) เพื่อให้ได้ข้อมูลในสถานการณ์จริงที่มีลักษณะเชิงลึกกว่าการวิจัยในครั้งนี้